



Aprobat,
Director General Adjunct

FIȘĂ POST

A. ELEMENTELE DE IDENTIFICARE A POSTULUI:

A.1. Denumire post: Help Desk IT

A.2. Nivel post: funcție de execuție

A.3. Vechime în muncă: minimum 1 an

A.4. Scopul principal al postului: Asigură funcționarea optimă a sistemelor IT specifice (stațiile de lucru ale utilizatorilor). Asigură primul nivel de suport tehnic pentru angajații companiei.

B. CERINȚE POST:

B.1. Studii: studii medii sau studii superioare finalizate cu diplomă de licență

B.2. Perfecționări (specializări):

B.3. Cunoștințe de operare/programare pe calculator: nivel avansat operare MS Office /Windows

B.4. Limbi străine (necesitate și nivel de cunoaștere): limba engleză

B.5. Abilități, calități și aptitudini necesare:

- capacitatea de comunicare și empatie
- capacitate de a lucra în colaborare cu echipa
- capacitatea de a asculta cu atenție și răbdare partenerii de dialog
- demonstrarea unor atitudini precum atenție, rigoare, fermitate în luarea deciziilor, aplicarea promptă a deciziilor ierarhic superioare
- disponibilitate pentru munca în echipă
- operativitate, capacitatea de a respecta termene limita
- capacitatea de a selecta informațiile utile, de a relaționa
- autonomie în rezolvarea problemelor și capacitatea de a se documenta pentru a remedia probleme noi
- capacitatea de organizare, spirit analitic, atenție la detalii
- preocupare pentru autoinstruire

B.6. Cerințe specifice: Experiență de lucru pe o poziție similară de cel puțin 1 an;

- Profesionalism și promptitudine în rezolvarea sarcinilor alocate;
- Cunoștințe avansate în oferirea de suport tehnic pentru sisteme de operare Windows;
 - Microsoft Windows (instalare, configurare, depanare);
 - Microsoft Office (instalare, configurare generală, configurare email Outlook);
- Minime cunoștințe despre Active Directory (Group Policy, DNS, startup-scripts, Groups Management);
- Capacitatea de a diferenția probleme cauzate de software, hardware, rețeaua de comunicații;

- Cunoștințe medii despre rețea și aplicații standard de diagnostic (ping, telnet, proxy etc) și cablare structurată (capacitatea de a conecta echipamente la rețea direct sau prin intermediul switch-urilor);
- Cunoștințe despre arhitectura calculatoarelor și a perifericelor și capacitatea de a căuta și instala drivere și firmware necesar acestora;
- Cunoștințe medii echipamente de transfer date și comunicații;

B.7. Competența managerială (cunoștințe de management, calități și aptitudini manageriale): nu este cazul.

C. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI POST:

- Diagnosticarea și remedierea problemelor hardware și software ale echipamentelor și aplicațiilor folosite
- Instalează și configurează din punct de vedere hardware și software sistemele din cadrul companiei;
- Oferă suport tehnic primar pentru echipamente IT periferice (scannere, imprimante, telefoane etc);
- Depanează defecțiuni software și hardware inclusiv prin înlocuirea componentelor defecte;
- Utilizează aplicații de administrare a infrastructurii și conectare remote pentru a interveni de la distanță;
- Acordă suport informațional și tehnic utilizatorilor interni în utilizarea echipamentelor IT;
- Este responsabil cu aplicarea și respectarea politicilor de securitate, protecție antivirus și antispam;
- Este responsabil cu întreținerea și cu buna funcționare a rețelei de calculatoare;
- Ține evidența licențelor software achiziționate și răspunde de instalarea produselor software;
- Acordă suport pentru proiecte ale companiei care presupun activități similare fișei postului;
- Își îmbunătățește pregătirea profesională și competențele, pentru a fi în pas cu evoluțiile din cadrul domeniului IT.

D. RELAȚII:

D.1. Ierarhice:

- subordonat față de șeful ierarhic superior.
- superior pentru: nu este cazul.

D.2. Funcționale: are relații cu toate structurile Direcției Euronews România, în domeniul de competență și administrative cu alte structuri UPB.

D.3. De control: nu este cazul.

D.4. De reprezentare: are relații cu celelalte structuri din cadrul Direcției Euronews România, în domeniul de competență.

D.5. Limite de competență: date de fișa postului.

D.6. Delegarea de atribuții/competențe: nu este cazul.

Elaborat:

Direcția Euronews România

Luat la cunoștință:

.....
data: